



Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Академия социального управления»

Электронная практика

Профессиональный стандарт «Горничная»

РАЗДЕЛ 3. ПРАВИЛА УБОРКИ НОМЕРА В ОТЕЛЕ

Стандарт 3.1. Периодичность и время уборки номеров

Горничная выполняет уборку гостиничных номеров:

с заданной
циклическостью
(периодичностью)

в рамках заданного
времени на уборку

Цикличность уборки

зависит от типа уборки и группы номеров
(*стандартные, улучшенной планировки,
полулюкс, люкс и т.п.*).

текущая уборка стандартных заселенных номеров - один раз в два дня, номеров улучшенной планировки - ежедневно

промежуточной (в рамках дня) уборки стандартных заселенных номеров - нет, люкс же убирается - два раза в день

вечерней подготовки стандартных заселенных номеров - нет, в полулюксе же - есть

Время уборки зависит от типа уборки.

до расчетного часа (к примеру, 12:00) - уборка забронированных номеров;

после расчетного часа - уборка освобождающихся номеров, текущая или генеральная уборка заселенных и свободных номеров

с 14:00 по 16:00 - промежуточная (в рамках дня) уборка заселенных номеров;

с 14:00 по 16:00 - промежуточная (в рамках дня) уборка заселенных номеров;

Подробнее см. документ «Электронный учет уборки номеров»

Стандарт 3.2. Продолжительность уборки номера

На уборку одного номера горничная тратит столько времени, сколько установлено по норме.

Продолжительность уборки зависит от типа
уборки:

уборка перед заселением освобождающихся или свободных номеров;

уборка освобождающихся номеров (при выезде Гостя из отеля/замене номера для Гостя);

текущая или промежуточная (в рамках дня) уборка заселенных номеров;

вечерняя подготовка ко сну заселенных номеров;

текущая уборка свободных номеров;

генеральная уборка номеров

группы номеров:

стандартные одноместные однокомнатные с одноместным размещением небольшого метража (до ... м2);

стандартные двухместные с дополнительной кроватью;

улучшенной планировки одноместные двухкомнатные с одноместным размещением среднего метража (от ... до ...м2)

Подробнее см. документ «Электронный учет уборки номеров»

Стандарт 3.3. Как и когда приступить к уборке номера

- Горничная помнит, что уборка номеров проводится в отсутствие Гостя, за исключением случая, когда Гость не собирается никуда уходить и просит убрать в его присутствии.
- Даже если Гость сдал ключи (то есть предположительно гарантированно отсутствует в номере), перед тем, как войти в номер Гостя, горничная должна:

а) три раза постучать в дверь и представиться
"Горничная..." ИЛИ
"Уборка номера";

б) если Гость не ответил – повторить п. "а" еще два раза; убедившись, что номер пустой, открыть дверь своим ключом.

Стандарт 3.4. Когда Гость в номере. Перед уборкой

Если Гость находится в номере и таблички "Просьба не беспокоить" на двери нет, горничная вежливо здоровается и спрашивает разрешение на уборку



"Доброе утро (до 11:00), день (до 17:00), вечер (после 17:00).
Могу я убрать номер?"



Горничная уважительно относится к просьбе Гостя вернуться через некоторое время.



"Примерно во сколько
подойти для уборки
номера так, чтобы я
Вас не побеспокоила?
... Спасибо!"



Никаких других слов!

Стандарт 3.5. Когда Гость в номере. Уборка

Когда горничная убирает номер в присутствии Гостя, она делает это как можно незаметнее:

не пытается заговорить с Гостем;
разговаривает только, если Гость сам
задал вопрос

не садится на кровать/стул/кресло

если Гость задал вопрос – отвечает
дружелюбно, кратко и по существу



Стандарт 3.6. Табличка "Просьба убрать"

Если на дверях каких-либо номеров висят таблички "Просьба убрать", горничная убирает такие номера в первую очередь (последовательно).



Стандарт 3.7. Табличка "Просьба не беспокоить"

- В номера с табличкой "Не беспокоить" входить и стучать запрещено.



Стандарт 3.8. Если Гость возвращается во время уборки



Через пять минут я закончу уборку

Если Гость недоволен и просит уйти, горничная информирует Гостя о том, что уборка еще не закончена, и спрашивает



Когда Вам удобно, чтобы я закончила уборку?

Стандарт 3.9. Завершение уборки в присутствии Гостя

Завершив уборку номера в присутствии Гостя, горничная улыбается и желает Гостю удачного дня или приятного отдыха и приглашает его приехать снова (в случае, если Гость выезжает из Отеля),

Удачного дня!
Приезжайте к нам
еще!"



Стандарт 3.10. Промежуточная уборка номера

Примечание: *наличие в Отеле промежуточной уборки номеров зависит от категории Отеля.*

Все номера в Отеле непрерывно содержатся в образцовом санитарном состоянии, поэтому **во второй половине дня по заданию администратора/графику уборки горничная проводит промежуточную уборку заселенных номеров:**

Схема уборки

- Посмотрите видео материал по теме .

Стандарт 3.11. Вечерняя подготовка номера

По правилам Отеля и/или по просьбе Гостя горничная проводит вечернюю подготовку номера ко сну Гостя

открывает окно/форточку для проветривания номера

выносит мусор, разбросанные предметы раскладывает по местам, вещи Гостя аккуратно складывает на видное место

готовит постель ко сну (взбивает подушки, встряхивает одеяло, покрывало аккуратно складывает на стул и т.д.).

Стандарт 3.12. Уборка незаселенных номеров

Если незаселенные номера убраны предыдущей сменой, то горничная поступает так

проверяет:

качество уборки номера и санузла;
комплектацию папки Гостя;
наличие полной выкладки туалетных принадлежностей и предметов сан. гигиены;
работу бытовой техники, телефона,
осветительных приборов

протирает пыль с
полированных поверхностей

Стандарт 3.13. Что нельзя делать во время уборки номера

Во время проведения уборки в номере горничной категорически **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

- a) закрываться в номере;
- b) хлопать дверьми;
- c) садиться/становиться на столы, диваны, кресла и прочую мебель;
- d) смотреть телевизор, слушать музыку;
- e) пользоваться санузлом, оборудованием номера в личных целях;
- g) пускать посторонних в номер (за исключением сотрудников отеля, которые проводят ремонтные/сантехнические работы);
- h) разговаривать по телефону по личным вопросам;
- i) отвлекаться на любые личные дела

Стандарт 3.14. При замене номера

- Во время проживания Гостя в Отеле могут возникнуть ситуации, когда необходима замена номера (*неисправности в номере, перевод в номер другой категории, при продлении срока проживания и т.д.*).
- Горничная получает информацию/задание от администратора о переводе Гостя в другой номер, проверяет освобождаемый номер, помогает Гостю и сообщает администратору о результатах проверки/осмотра.